



**Kwaliteitsbeeld
2024/2025**



Met het kwaliteitsbeeld bieden wij onze stakeholders en betrokkenen inzage in de thema's en doelen van Ter Wal Woonzorg. Wij kijken terug op 2024 en kijken vooruit op 2025.

We maken hierbij onderscheid in drie operationele processen

1. alle samenhangende activiteiten/diensten die te maken hebben met de woon- en leefomgeving (wonen)
2. alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg (zorgen)
3. alle bezigheden die te maken hebben met het werk (werken)

We gaan daarbij in op de vijf bouwstenen van het WLZ-kompas, te weten

1. het kennen van de wensen en behoeften
2. het bouwen van netwerken
3. het werk organiseren
4. leren en ontwikkelen
5. inzicht in kwaliteit

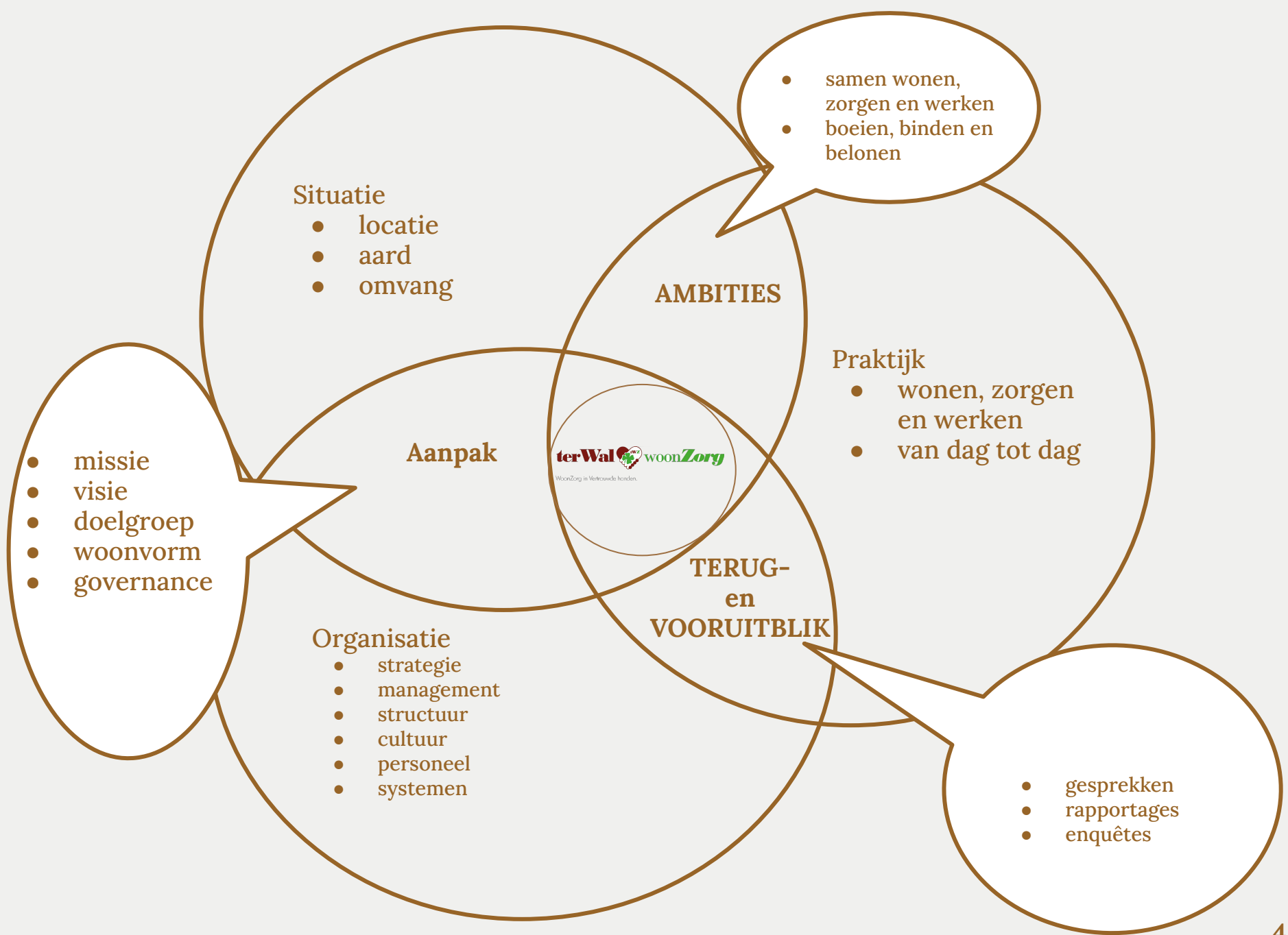
Voor het kwaliteitsbeeld hebben we gebruik gemaakt van

- interne audits
- tevredenhedisonderzoeken onder medewerkers en bewoners
- data uit zorgdossiers en administraties

Ter Wal Woonzorg maakt onderdeel uit van een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Zij werken samen onder de naam Com4care.

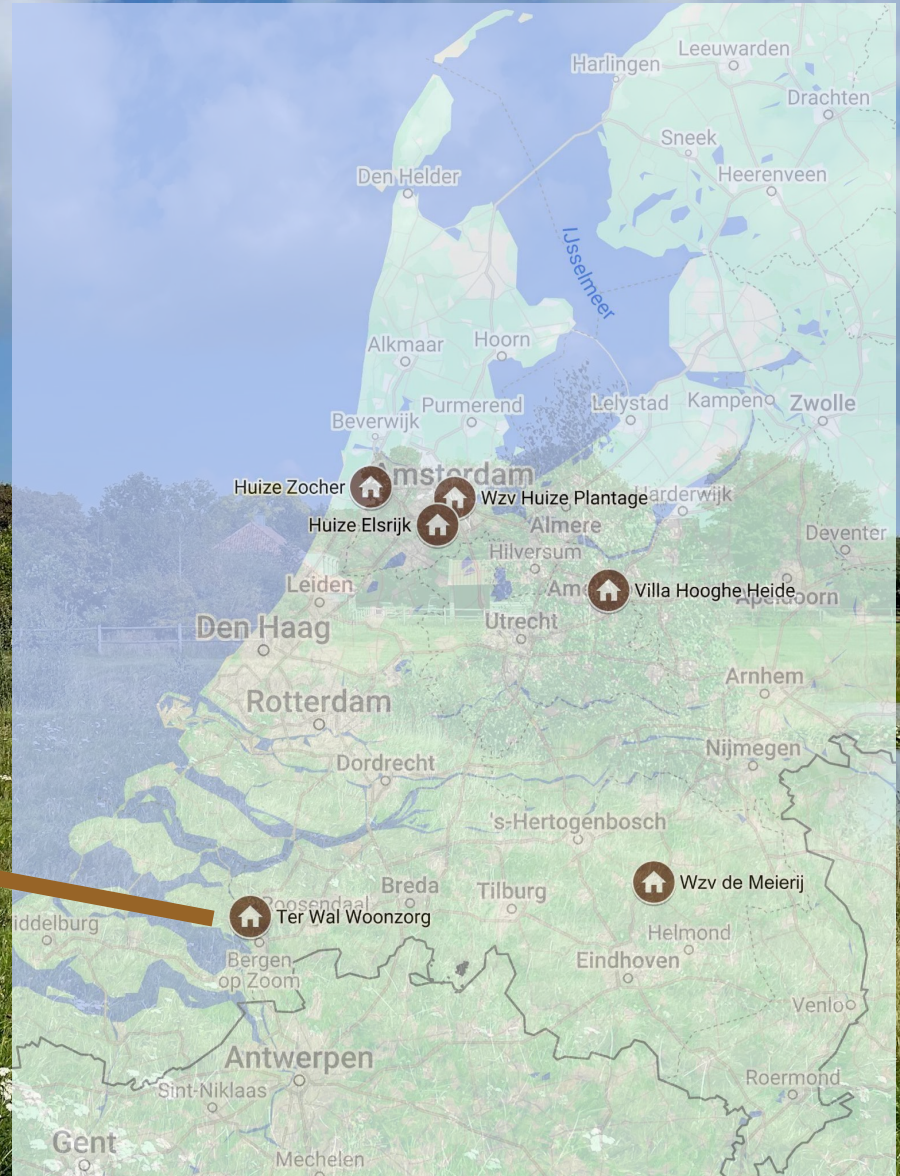
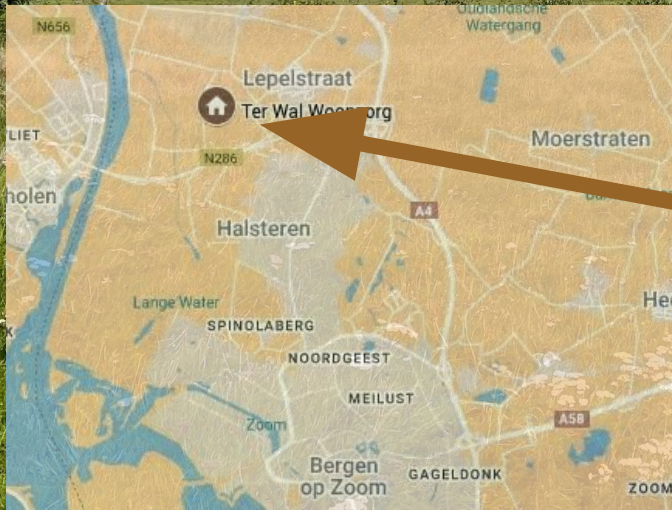


Com4care is een samenwerkingsverband van zes zorgaanbieders. Com4care heeft de ambitie om clusters van kleinschalige woonzorgvoorzieningen te realiseren en exploiteren. Huizen met een sterke lokale verankering welke “achter de schermen” samenwerken om zo efficiënt om te gaan met alles wat geregeld dient te worden voor een kleinschalige woonzorgvoorziening



Ter Wal Woonzorg

- 23 appartementen waarvan 2 voor een echtpaar
- capaciteit voor 25 bewoners
- gegevens 2024:
 - 30 medewerkers/ 18 fte
 - 1,1 fte inhuur
 - gemiddelde woontijd 22 maanden
 - gemiddelde leeftijd 88 jaar
 - 71% vrouw en 29% man
 - bezettingsgraad 91%



Aanpak

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

Situatie

- locatie
- aard
- omvang



AMBITIES

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

TERUG- en VOORUITBLIK

Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes

Missie en visie

De woonzorgvoorziening stelt zich tot doel om dusdanige voorwaarden te scheppen dat de bewoners hun leefsituatie als een “nieuw thuis” ervaren. Wij willen dat zij het leven dat ze tot die tijd hebben geleid kunnen voortzetten. De bewoner bepaalt welke zorg hij of zij wenst en op welk moment. Onze zorgvisie gaat uit van wederzijds respect voor wensen, voorkeuren, achtergronden, normen en waarden. Door het aangaan van een (zorg)relatie met bewoners, komen we tot een optimale welzijns- en zorgsituatie.

Om dit te realiseren willen we aan de volgende voorwaarden voldoen:

- een persoonlijke benadering met veel aandacht voor de bewoners
- volledige privacy in de eigen woonruimte
- respect voor de keuze van de bewoner
- zo mogelijk behoud van de zelfstandigheid van de bewoner
- zorg en woonservice verlenen in het eigen appartement
- de buitenwereld binnen brengen (door gebruik van diverse media en gesprekken) en met de bewoners naar buiten gaan.
- (culturele) activiteiten organiseren.
- wonen zoals “thuis”

DOELGROEP

De doelgroep bestaat uit ouderen die willen wonen in een beschutte en beschermde woonomgeving met 24/7 aanwezigheid van zorg.

De zorgvraag varieert van mensen met dementie tot aan ouderen met fysieke problemen. Al dan niet met een zorgindicatie voor langdurige zorg.

Onze woonzorgvoorziening streeft ernaar om iedereen de best mogelijke zorg te bieden. Alleen wanneer er sprake is van ernstige gedragsproblematiek, waardoor andere bewoners ondanks onze interventies langdurig hinder ondervinden, kan het nodig zijn om in overleg naar een andere zorgsetting te zoeken. We doen er alles aan om dergelijke situaties in goede banen te leiden.

Binnen onze zorginstelling hanteren wij geen strikt leeftijds criterium. Wij streven ernaar om onze bewoners, ongeacht hun leeftijd, zo lang mogelijk een thuis te bieden, met zorg en ondersteuning tot het levenseinde.

WOONVORM Ter Wal

A photograph of an outdoor courtyard area. In the foreground, there is a long wooden table with several black chairs. The courtyard is paved with grey tiles. In the background, there is a building with light-colored brick walls and several windows. A large black awning covers the area. There are colorful triangular bunting flags strung across the courtyard, and a large green paper lantern hangs from the awning. There are also some potted plants and a small table with a blue tablecloth on the right side.

De woonzorgvoorziening is kleinschalig van opzet. De bewoners kunnen er beschermd of beschermd wonen. Er is 24-uurs toezicht.

Wij bieden een woonomgeving waarbij huiselijkheid, geborgenheid en gezelligheid voorop staan.

Er zijn verschillende woningtypes met een badkamer en de meeste met een kitchenette. Er zijn algemene ruimtes (eetkamer, zitkamer, tuin) voor bewoners (eetkamer, zitkamer) en ruimtes (werkruimte, keuken en ontvangst) voor de organisatie.

We verzorgen de maaltijden, doen de was, houden de appartementen schoon en zorgen voor het dagelijks beheer.

GOVERNANCE

Gérard Thaens (Directeur-bestuurder) is gepokt en gemazeld als ondernemer in de gebouwde omgeving, de zorg en het publieke domein. Hij weet dat het de mens achter de stenen is, wat hem drijft. Hij beschouwt geen enkel detail als vanzelfsprekend en steekt zijn ziel en zaligheid alleen nog in betekenisvolle zaken.

Nikkie Verhoeven (Manager wonen en zorg) werkt sinds de oprichting als verpleegkundige bij Ter Wal. Haar takenpakket is in de loop der jaren flink uitgebreid. Inmiddels is ze 4 jaar actief als manager

De Raad van Commissarissen (RvC) van Ter Wal Woonzorg ziet erop toe dat de organisatie professioneel wordt bestuurd en heeft daarbij zowel het organisatiebelang als het maatschappelijk belang voor ogen. De RVC houdt toezicht op het gevoerde beleid van de directeur-bestuurder. De RvC is adviseur en fungeert als klankbord voor de bestuurder. RvC en de directeur-bestuurder versterken elkaar wederzijds in goede samenwerking.

Peter de Visser (Voorzitter) heeft veel bestuurlijke ervaring met ondernemerschap binnen de zorg en het sociaal domein. Als bestuurder van Inluzio, een grote uitvoeringsorganisatie, heeft hij mede vorm gegeven aan de vernieuwing van het sociaal domein in een groot aantal Nederlandse gemeenten. Per 1 januari 2022 is hij overgestapt naar Radar, een bureau voor sociale vraagstukken.

Yoanette den Boer (Lid) heeft een achtergrond in het bankwezen. Zij heeft ruime ervaring in de ouderenzorg. haar huidige functie is directeur Bedrijfsvoering bij ouderenzorgorganisatie Aafje.

Eveline van Veghel (Lid) heeft een achtergrond in gezondheidswetenschappen en human resource management en kent het zorglandschap goed. Zij heeft gewerkt als directeur binnen de ouderenzorg. Momenteel heeft Eveline een leidinggevende rol binnen de directie van het Zuyderland Ziekenhuis.

GOVERNANCE

De RvC is in 2024 drie keer voor een reguliere vergadering met de bestuurder bij elkaar gekomen. Daarbij waren ook elke keer de aandeelhouders van Com4care aanwezig.

Tijdens de eerste reguliere vergadering heeft de RvC de jaarrekening '23 goedgekeurd en decharge verleend aan de bestuurder en zijn de belangrijkste risico's doorgenomen. Het lid van de RvC met de portefeuille financiën heeft separaat van het reguliere overleg in bijzijn van de bestuurder afstemming gehad met de accountant. Ook heeft de RvC tijdens dit overleg de uitkomst van de zelfevaluatie gedeeld met het bestuur.

Tijdens de tweede vergadering is het toezichtkader vastgesteld, dit is ook gepubliceerd op de website. Naast de reguliere lopende zaken stond deze vergadering in het teken van kwaliteit en dan specifiek strategische personeelsplanning. De vergadering is voorbereid door het lid van de RvC met HR in de portefeuille samen met de bestuurder. Ook de manager was bij dit deel van de vergadering aanwezig. Een externe expert, de Rebel Groep, sloot aan en deelde ter inspiratie inzichten uit een eerder door hen uitgevoerd onderzoek.

De derde vergadering stond in het teken van de begroting, met daarbij bijzondere aandacht voor strategische ontwikkelingen en ambities.

Los van de reguliere vergaderingen heeft de voorzitter van de RvC tussentijds contact met de bestuurder over lopende zaken en om vergaderingen voor te bereiden. Verder vonden een aantal bijzondere bijeenkomsten van de RvC plaats. Aan het begin van het jaar is tijdens twee aparte bijeenkomsten van de RvC deels samen met het bestuur, onder externe begeleiding, de zelfevaluatie uitgevoerd en de toezichtvisie opgesteld. Na de zomer vond de evaluatie tussen bestuurder en RvC plaats in een aparte afspraak waarbij naast de voorzitter ook het lid van de RvC met de portefeuille HR aansloot. Tot slot heeft een lid van de RvC deelgenomen aan een bewonersoverleg (cliëntenraad).

AMBITIES

Situatie

- locatie
- aard
- omvang

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

Aanpak



Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

TERUG- en VOORUITBLIK

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes

Ambities 2025

Doorgaan op de ingeslagen weg. We zien dat de woonvorm past bij de wensen en behoeften van onze doelgroep. Het voorzetten van een eigen manier van leven. Wij ondersteunen daarbij. In 2025 staan twee ambities centraal.

Samen werken, wonen en zorgen

Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Zo zorgen we voor vertrouwen in de omgeving. De voorziening staat midden in de gemeenschap. Eerstelijnsorganisaties en behandelaars leveren daarbij een cruciale rol. Zo ook de mantelzorgers.

- meer bewustwording onder mantelzorgers creëren over het belang van informele zorg in de toekomst
- rapportcijfer klanttevredenheid van minimaal een **8**

Boeien, binden en belonen

Ons team ondersteunt het dagelijks leven. Wij zetten ons volop in om te zorgen dat er onderling vertrouwen is. Het team kan omgaan met conflicten. De medewerkers zijn betrokken en nemen hun verantwoordelijkheid. Samen zorgen voor een gezellige, veilige en warme leefomgeving.

- het zelforganiserend vermogen van het team versterken
- het lerend netwerk tussen de huizen inrichten
- rapportcijfer medewerkerstevredenheid van minimaal een **8**

- missie
- visie
- doelgroep
- woonvorm
- governance

Situatie

- locatie
- aard
- omvang

AMBITIES

- samen wonen, zorgen en werken
- boeien, binden en belonen

Praktijk

- wonen, zorgen en werken
- van dag tot dag

Aanpak



Organisatie

- strategie
- management
- structuur
- cultuur
- personeel
- systemen

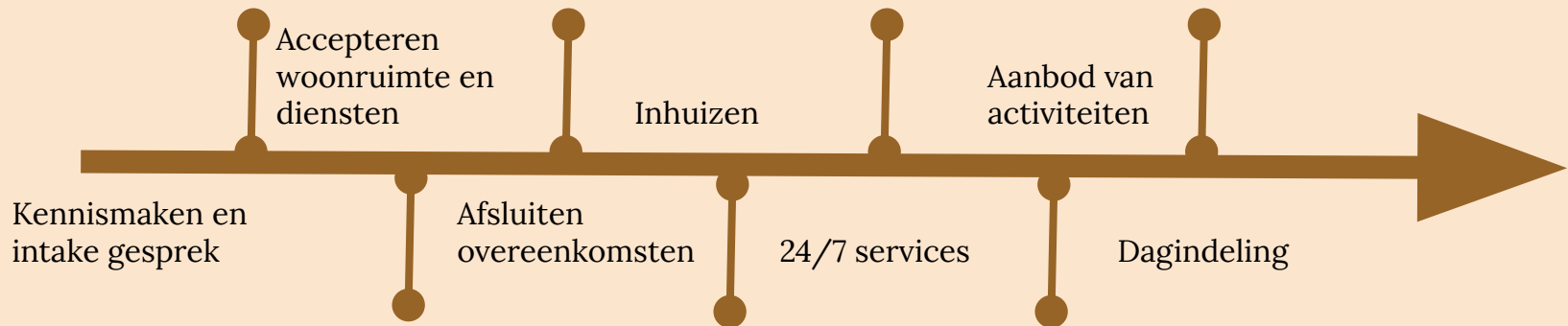
TERUG- en VOORUITBLIK

- gesprekken
- rapportages
- enquêtes



Wonen bij Ter Wal

Het eerste operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **wonen**. Dit zijn alle samenhangende activiteiten/diensten die te maken hebben met de woon- en leefomgeving. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.





“Altijd tijd voor een praatje en erg betrokken”

“In het algemeen kan ik zeggen dat ik zeer maar dan ook zeer tevreden ben

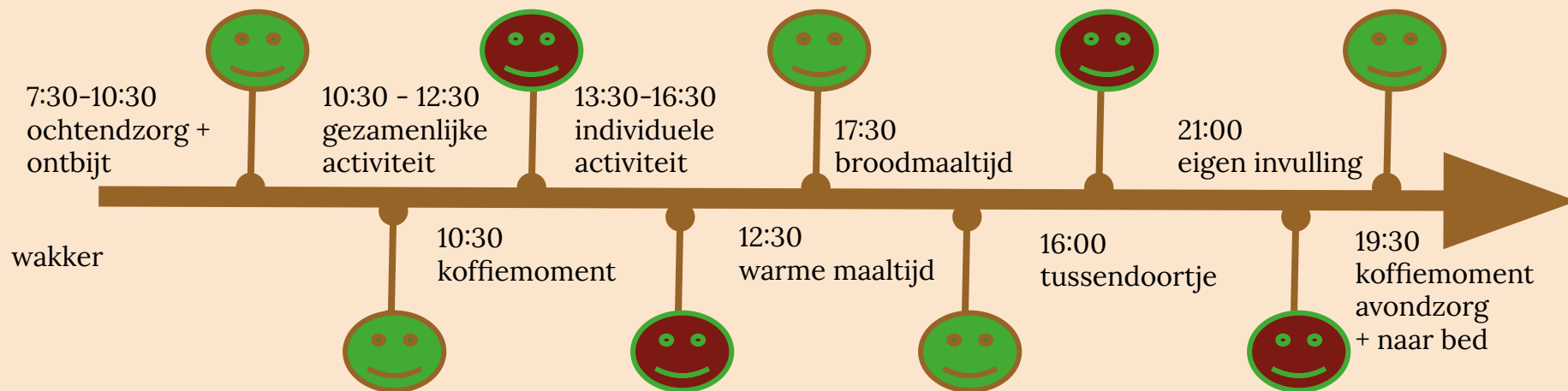
Inzet is geweldig. Enthousiast personeel”

“Dat er zo’n plek voor mij zou zijn, had ik nooit gedacht! In het begin vond ik het heel moeilijk. Je komt van thuis, van je eigen boeltje en dan woon je ineens in een groep, met verplegend personeel om je heen”

“De groep gaat goed met elkaar om, en dat de verpleging jong is en een andere kijk op het leven heeft vond ik eerst moeilijk, maar blijkt eigenlijk heel verfrissend te zijn”

“Ik woon nu op een prachtige plek op de Brabantse Wal, die ik vroeger nog als boerderij heb gekend. Dat had ik nooit kunnen denken, maar ik zou het echt niet anders meer willen”

Hoe ziet een dag eruit



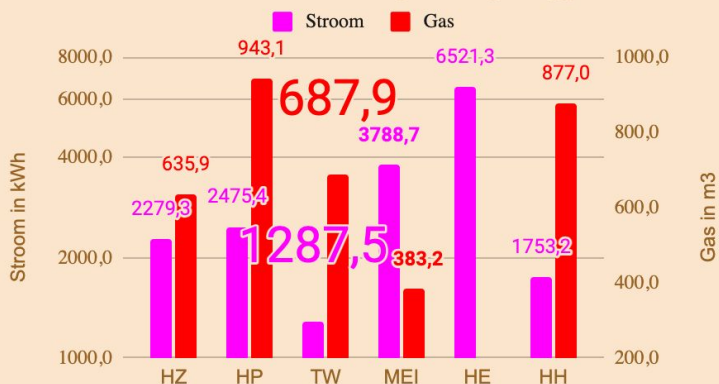
Terugblik 2024

We hebben onze voornemens uit kwaliteitsplan 2024 gerealiseerd. De tuin is toegankelijker gemaakt. Verder is de personenalarmering vernieuwd en is er schilderwerk uitgevoerd aan het gebouw.

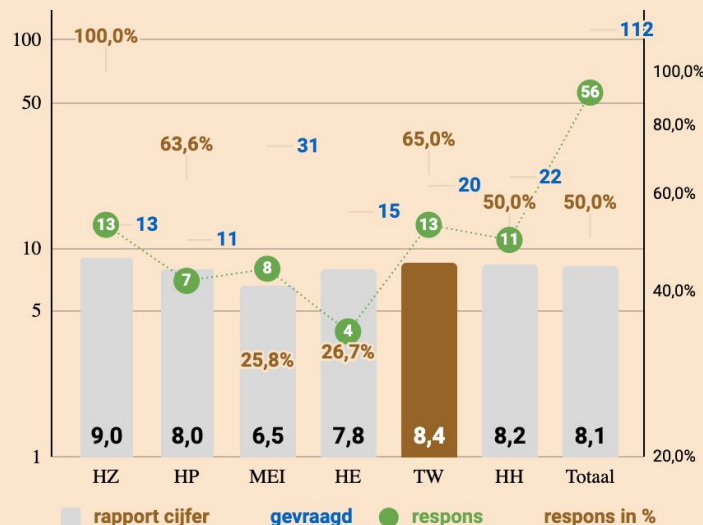
Vooruitblik ambities 2025 ‘samen wonen’

De tevredenheid is hoog en dat willen we zo houden. We gaan in 2025 meer inzetten op gezellige groepsactiviteiten buiten de deur. We gaan de gezamenlijke zitkamers aankleden en een plan uitwerken voor de centrale keuken. Ook bekijken we of er mogelijkheden zijn om het gasverbruik te verminderen.

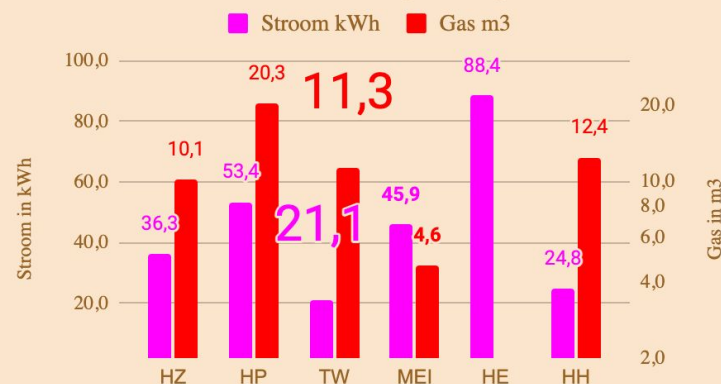
Verbruik 2024 Ter Wal Woonzorg (TW) per appartement



Gemiddeld cijfer bewoners Ter Wal Woonzorg (TW) versus andere huizen

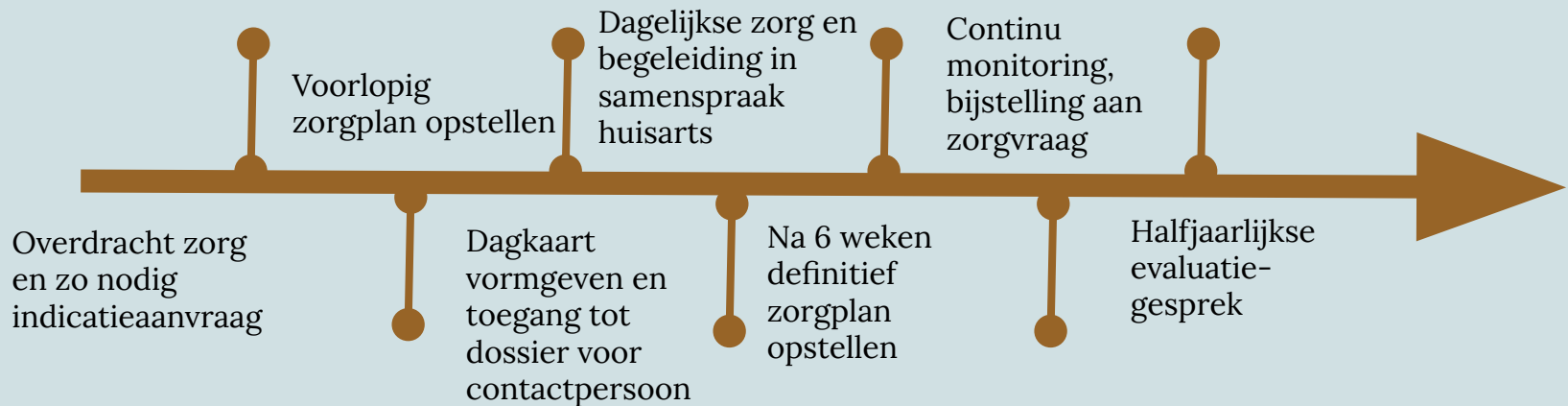


Verbruik 2024 Ter Wal Woonzorg (TW) per m2

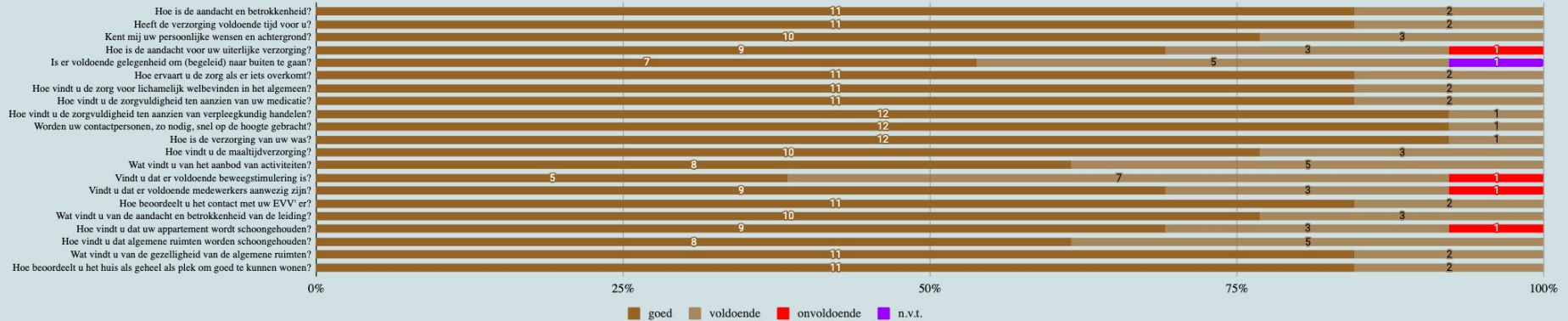


Zorgen bij Ter Wal

Het tweede operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **zorgen**. Dit zijn alle handelingen die te maken hebben met de dagelijkse zorg. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.



Resultaten bewoners Ter Wal Woonzorg



Vragen Zorgkaart Nederland Ter Wal Woonzorg



- Verloopt het maken van afspraken goed? En komt de organisatie/ medewerker gemaakte afspraken over tijden, tijdstippen en bereikbaarheid na?
- Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?
- Behandelen de medewerkers u met aandacht? Gaan de medewerkers op een goede manier met u om?
- Sluit de zorg aan op wat u zelf belangrijk vindt? Past het bij de manier waarop u wilt leven?
- Wordt u gezien en gehoord? Wordt er passend gereageerd op uw vraag of verzoek?
- Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?
- Gemiddelde score

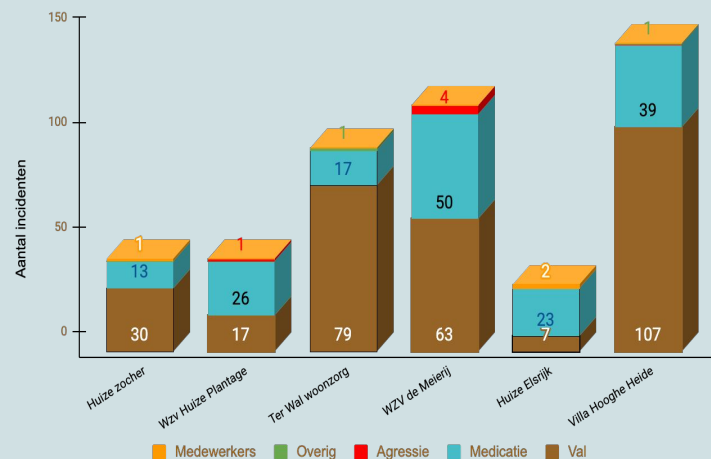
Terugblik 2024

Conform het kwaliteitsplan 2024 is ingezet op het terugdringen van het aantal incidenten. In 2024 werden er in totaal 97 meldingen gedaan. In 2023 was dit nog 128. Het merendeel, 79 meldingen, betrof een valincident. Daarnaast werden er 17 medicatie incidenten gemeld en werd er één melding incidenten medewerker gedaan.

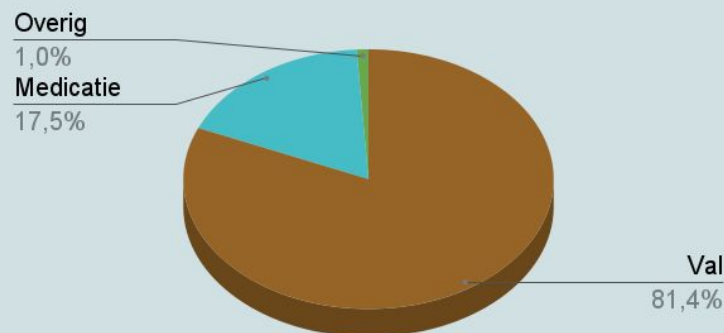
Iedere bewoner beschikt over een actueel en ondertekend Zorgleefplan op basis van de 4 leefdomeinen. Dit zorgleefplan wordt door de zorgcoördinator in samenspraak met de bewoner en eventuele eerste contactpersoon opgesteld.

We werken in het zorgplan met doelen en acties, deze zijn gericht op verbetering en behoud van zelfstandigheid en gezondheid van de bewoner. Doelen worden smart geformuleerd. In het dossier gaat de communicatie met familie via Carenzorgt.

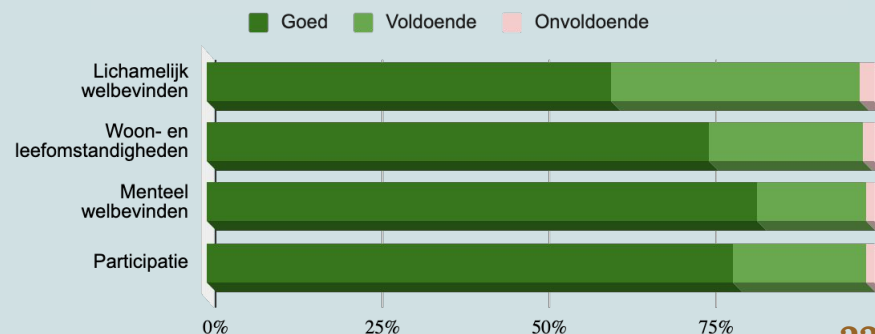
Incidenten 2024



Ter Wal Woonzorg



Zorg- en leefplan '24 Ter Wal Woonzorg



Vooruitblik ambities 2025 “Samen zorgen”

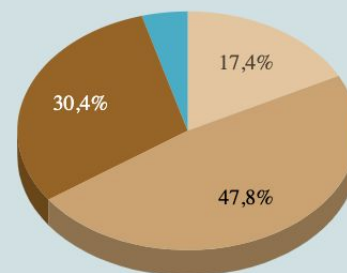
Ook in 2025 zetten we in op het zoveel als mogelijk beperken van het risico op vallen. Dit doen we door nieuwe bewoners en hun naasten te wijzen op het valgevaar. Bij het (ver)plaatsen van meubels wordt er voor gezorgd dat er voldoende ruimte is voor transfers.

Het personeel wordt continu gewezen op het belang van MIC meldingen.

Dossiers dynamisch houden staat centraal in 2025. Verder willen we de mantelzorger blijven boeien en binden in het welzijn van de bewoner

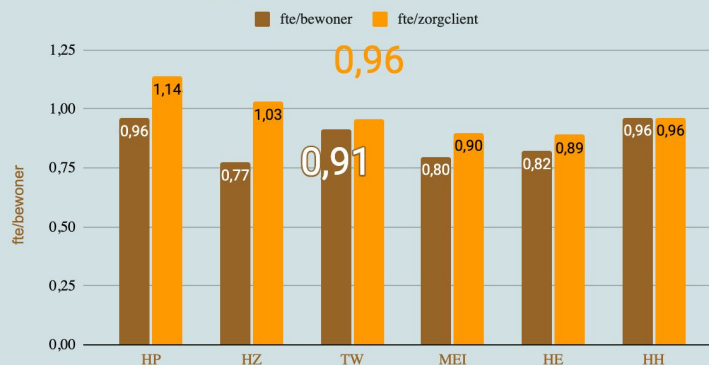
Om kwaliteit van zorg hoog te houden, wordt het systematisch uitvoeren van interne audits aan de hand van de ISO 9001 voortgezet in 2025.

Zorgmix
Ter Wal



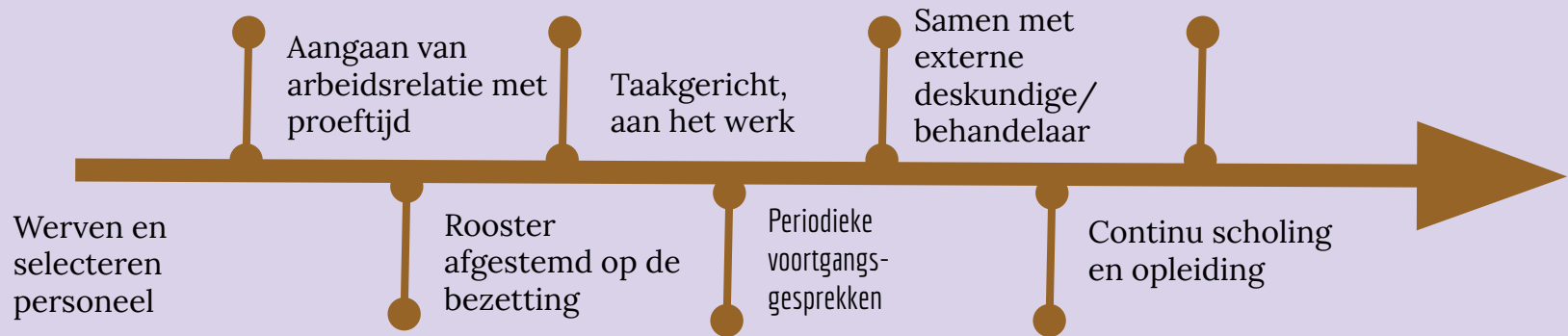
zorgprofiel 4 zorgprofiel 5 zorgprofiel 6
particulier

Fte (fulltime-equivalent) per bewoner 2024
Ter Wal Woonzorg (TW)



Werken bij Ter Wal

Het derde en laatste operationele proces binnen onze woonzorgvoorziening is **werken**. Dit zijn alle bezigheden die te maken hebben met het werk. De stappen die hierin worden doorlopen, worden hieronder weergegeven en waar nodig verder ondersteund met toelichting.





“Ik werk met veel plezier bij Ter Wal Woonzorg”

“Ik krijg de kans van de organisatie om terug naar school te gaan en daar ben ik hun zeer dankbaar voor en blij met het vertrouwen”

“Er is een positieve sfeer op de werkvloer”

“Ter Wal is een plek waar het thuisgevoel het belangrijkste is van alles. Natuurlijk leveren we ook de zorg die onze bewoners nodig hebben, maar we vinden dat persoonlijke aandacht en een goede, huiselijke sfeer daar onderdeel van uitmaken. Daar werken we elke dag hard aan”

Samenwerking externe deskundigen



Huisartsenpraktijken
in de omgeving



- Specialist ouderengeneeskunde
- Psycholoog
- Ergotherapeut
- Geriatrisch fysiotherapeut
- Logopedist
- Casemanagers



- Parkinsonverpleegkundige
- Diëtiste
- Stomaverpleegkundige
- Hospice thuis team
- Wondverpleegkundige
- Casemanagers



Terugblik 2024

Uitgaande van de contracturen heeft 63 % van het personeel een zorgopleiding afgerond. De rest van het personeel heeft een andere opleiding genoten en is actief in de huishouding, keuken, beheer en welzijn.

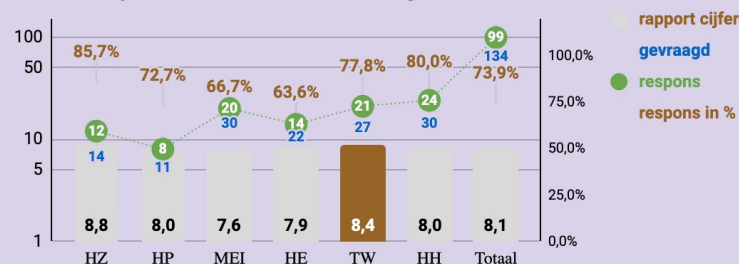
- geen langdurig ziekteverzuim
- hergecertificeerd ISO 9001
- vanuit de jaarlijkse functioneringsgesprekken is het scholingsplan vormgegeven en uitgevoerd. Geschoold werd onder andere in stomazorg, katheteriseren, injecteren en werd een klinische les wondzorg gegeven.

Vooruitblik ambities 2025 “samen werken”

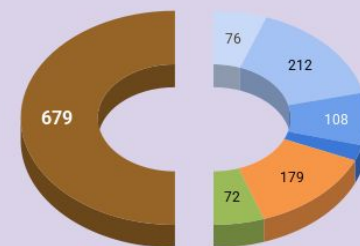
Boeien, binden en belonen door in te zetten op:

- teambuilding
- bevoegd en bekwaamheid personeel behouden
- prettige samenwerking behouden externe disciplines
- lerend netwerk tussen de verschillende huizen inrichten

Gemiddeld cijfer medewerkers Ter Wal Woonzorg versus andere huizen



Contracturen per week Ter Wal



Helpende (plus) Verzorgende (IG) Verpleegkundige (MBO) Verpleegkundige (HBO) Overig leerling/ stagiair Totaal per week

Inzet personeel en inhuur in fte in 2024 Ter Wal Woonzorg (TW)

